

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA TOKO OBAT YOGYA TOSERBA KOTA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh :

PUTRI RIZKY AMALIA

22080096

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2025

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN PADA TOKO OBAT YOGYA TOSERBA KOTA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh :

PUTRI RIZKY AMALIA

22080096

PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA TOKO OBAT YOGYA
TOSERBA KOTA TEGAL



TUGAS AKHIR

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH:

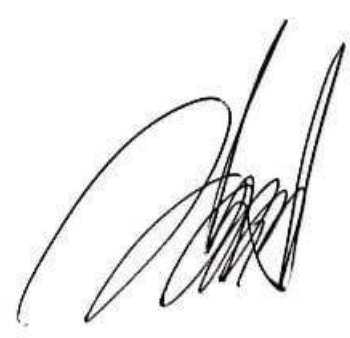
PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm

NIDN. 0619057802 ✓



Joko Santoso, M.Farm.,

NIDN. 0623109201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : PUTRI RIZKY AMALIA

NIM : 22080096

Skim TA : KTI

Jurusan/Progam Studi : Diploma III Farmasi

Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Yogya Toserba Kota Tegal.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelas Ahli Madya Farmasi pada jurusanprogam Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H.

Penguji 1 : apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M.

Penguji 2 : apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm.

Tegal, 20 Mei 2025

Progam Studi DIII Farmasi

Ketua Progam Studi,



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.

NIPY. 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas akhir adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	: Putri Rizky Amalia
NIM	: 22080096
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 20 Mei 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Rizky Amalia

NIM : 22080096

Proga Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti : Noneksklusif (*Nonexclusive Royalti Free Right*) atas Tugas Akhir Saya yang berjudul : “Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan memiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Politeknik Harapan Bersama

Pada tanggal : 20 Mei 2025



(Putri Rizky Amalia)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya” (QS. An-Najm: 39)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali” (HR Tirmizi)

“Pendidikan adalah senjata paling kuat yang bisa digunakan untuk mengubah dunia.” (Nelson Mandela)

“Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat” (Winston Churchill)

Kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku
2. Sahabatku
3. Keluarga kecil Progam Studi Diploma III Farmasi
4. Almamaterku, Politeknik Harapan Bersama

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal” dengan baik. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi persyaratan metode gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, pengarahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab ini dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc. selaku direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
2. Ibu apt. Rizky Febriyanti, M.Farm., selaku Kepala Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Ibu Apt. Purgiyanti, S.Si., M.Farm dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas bimbingan dan waktunya.
4. Bapak Joko Santoso, M.Farm. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas bimbingan dan waktunya.
5. Orang tua saya Bapak Haryanto dan alm. Sri Jaetun yang selama ini telah memberikan do’a dan dukungan sehingga penulis dapat bersemangat sampai tugas akhir ini dapat selesai.

6. Untuk Maysella Dita Anjani, sahabat SMA yang selalu ada saat penulis susah maupun senang.

7. Untuk adikku tersayang Adhitya Eka Prakoso yang selalu mendukung penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kemajuan penulis ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Tegal, Mei 2025

Penulis

INTISARI

Putri, Rizky, Amalia, Purgiyanti, Joko, Santoso, 2025, Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Yogya Toserba Kota Tegal.

Pelayanan kefarmasian suatu bentuk pelayanan langsung dan bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kemudahan dalam mengakses informasi obat, dan mendapatkan obat memicu konsumen untuk lebih sering melakukan prosedur swamedikasi. Pelayanan informasi obat adalah kegiatan yang menyediakan dan memberikan informasi obat serta rekomendasi yang akurat oleh tenaga kefarmasian kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian dan swamedikasi di Toko Obat.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal. Pengambilan sampel menggunakan metode pengisian kusioner pada 55 responden.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh simpulan, tingkat kepuasan terhadap dimensi keyakinan (4,16) dan fasilitas terwujud (4,16), selanjutnya pada dimensi ketanggapan (4,15), dimensi empati (4,10), kemudian terakhir pada dimensi kehandalan (3,99). Sehingga rata-rata tingkat kepuasan konsumen pada Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal secara keseluruhan sebesar 4,11 dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat baik.

Kata Kunci : *Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat, Toko Obat.*

ABSTRACT

Putri, Rizky, Amalia, Purgiyanti, Joko, Santoso, 2025, Overview of Consumer Satisfaction Levels Towards Pharmaceutical Services at Yogya Toserba Tegal City.

Pharmaceutical services are a form of direct and responsible service to improve the quality of life of patients. The ease of accessing drug information and obtaining medication triggers consumers to carry out self-medication procedures more often. The drug information services are activities that provide and give accurate drug information and recommendations by pharmaceutical personnel to customers. The aim was to determine consumer perceptions of pharmaceutical services and self-medication in drug stores.

The method used in this research is a quantitative method. The population in this research were all consumers of the Yogya Drug Store, Tegal City Department Store. Sampling used the questionnaire filling method for 55 respondents.

Based on the research result, it was concluded that the level of satisfaction of the dimensions of trust (4,16) and realized facilities (4,16), then on the dimensions of responsiveness (4,15), the dimension of empathy (4,10), then finally on the dimension of reliability (3,99). So that the average level of consumer satisfaction at the Yogya Toserba Drug Store in Tegal City as a whole is 4,11 with a satisfaction classification of very good.

Keywords: *Satisfaction, Drug Information Service, Drug Store.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Manfaat Penelitian	3

1.5. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Definisi Kepuasan.....	5
2.1.1. Dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan.....	5
2.2. Pelayanan Kefarmasian.....	6
2.3. Pelayanan Informasi Obat.....	7
2.4. Konsumen	8
2.5. Toko Obat	9
2.5.1. Pengertian	9
2.5.2. Standar Pelayanan Toko Obat	9
2.5.3. Profil Toko Obat.....	11
2.5.4. Denah Ruangan Toko Obat.	13
2.5.5. Denah Lokasi Yogya Toserba Kota Tegal	14
2.6. Kerangka Teori	15
2.7. Kerangka Konsep.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	17
3.2. Rancangan dan Jenis Penelitian.....	17
3.3. Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1. Populasi	18

3.3.2. Sampel	18
3.3.3. Teknik Sampling	19
3.4. Variabel Penelitian.....	19
3.5. Definisi Operasional	20
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.7. Cara Pengumpulan Data	22
3.8. Uji Validitas dan Rehabilitas	23
3.8.1. Uji Validitas	23
3.8.2. Uji Rehabilitas.....	23
3.9. Pengolahan dan Analisis Data	23
3.9.1. Pengolahan Data.....	23
3.9.2 Analisis Data	25
3.10. Etika Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan	27
4.2. Karakteristik Responden.....	27
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	28
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.	29
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30

4.3. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian	31
4.3.1. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Kehandalan.	31
4.3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Ketanggapan.	32
4.3.3. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Keyakinan.	33
4.3.4. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Empati.	34
4.3.5. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Fasilitas Terwujud.	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	38
5.1. Simpulan	38
5.2. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Denah Ruangan Toko Obat.	13
Gambar 2. 2. Denah Lokasi Yogya Toserba Kota Tegal	14
Gambar 2. 3. Kerangka Teori.....	15
Gambar 2. 4. Kerangka Konsep.	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3.1. Definisi Oprasional	20
Tabel 3.2. Range Skala Tingkat Kepuasan Konsumen.	25
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Umur.....	28
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	29
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
Tabel 4.5. Hasil Kepuasan Menurut Dimensi Kehandalan.....	31
Tabel 4.6. Hasil Kepuasan Menurut Dimensi Ketanggapan.....	33
Tabel 4.7. Hasil Kepuasan Menurut Dimensi Keyakinan.....	34
Tabel 4.8. Hasil Kepuasan Menurut Dimensi Empati.....	35
Tabel 4.9. Hasil Kepuasan Menurut Dimensi Fasilitas Terwujud.....	36
Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan 5 Dimensi.....	36